

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ
الرَّحِيمِ

EFFECTIVE COMMUNICATION



مهارت برقراري ارتباط موثر

استاد: سرکار خانم دکتر نسیم بهرامی

کاری از ریحانه السادات موسوی دانشجوی ارشد مشاوره مامایی

استاد: سرکار خانم دکتر نسیم بهرامی

پاییز ۱۳۹۵

به تکلم، به خموشی، به تبسم به نگاه

می توان برد به هر شیوه دل آسان از من

➤ توانایی برقراری روابط اجتماعی یکی از نشانه های سلامت در افراد است و ارتباط ناسالم زمینه ساز آسیب فردی و اجتماعی است.

➤ یکی از مهم ترین برتریهای انسان به سایر موجودات تنوع و گستره وسیع ارتباطی است که میتواند ایجاد کند.

➤ بسیاری از مشکلات فردی انسانها، اشکال در برقراری «ارتباط درست» می باشد.

➤ توانایی برقراری ارتباط درست یک مهارت است.

➤ این توانایی به تدریج کسب می شود.



- عدم توانایی در برقراری ارتباط اجتماعی:

- سوء تفاهم

- دوستان اندک

- شبکه اجتماعی و حمایتی محدود

- نرسیدن به اهداف اجتماعی

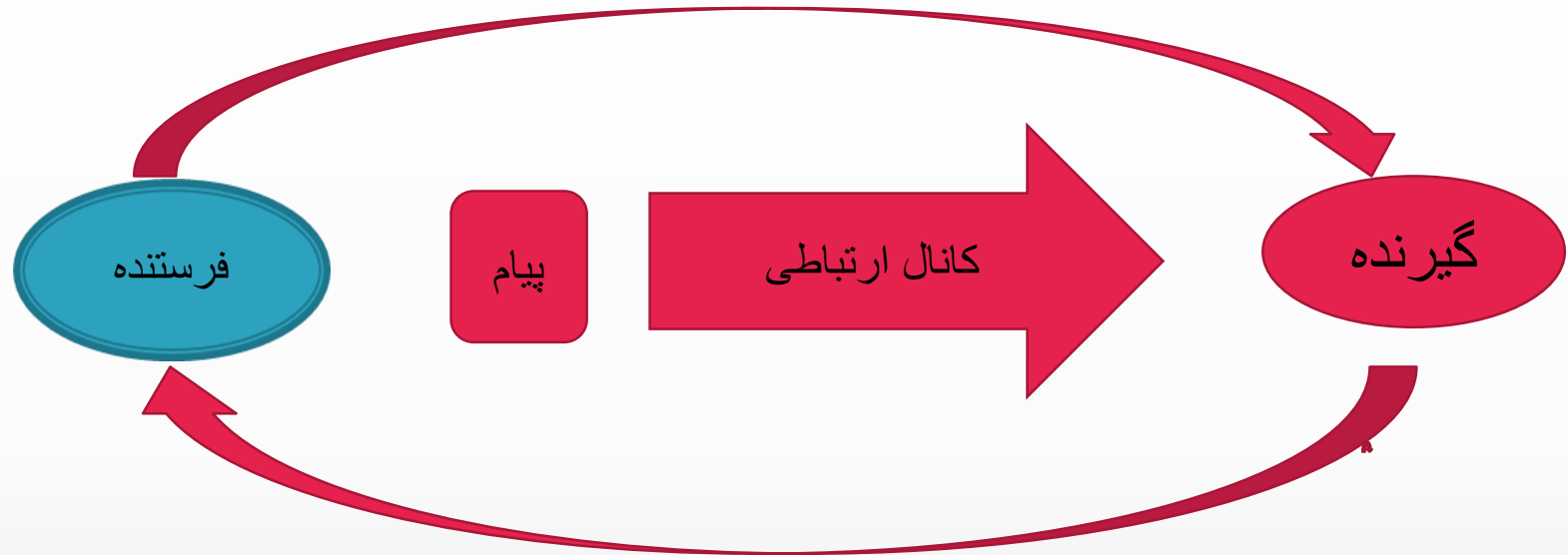
- کاهش اعتماد به نفس

- درماندگی و آسیبهای روانی و اجتماعی

• تعریف ارتباط:

- فرایند ارسال و دریافت پیام است.
- ارتباط شامل هر تعاملی که شامل انتقال پیام است.
- فرایندی است که آگاهانه یا ناآگاهانه، خواسته یا ناخواسته، از طریق آن احساسات و نظرات، به شکل پیامهای کلامی و یا غیرکلامی بیان می گردد.
- هدف اصلی از ارتباط «انتقال پیام» است. ← کلامی یا غیر کلامی ← آشکار یا ضمنی.
- اگر انتقال پیام با موفقیت انجام شود، ایده ها و افکار ما به طور موثر منتقل می شود، در غیر اینصورت نمی توانیم ارتباط خوبی با دیگران داشته باشیم.
- ارتباط می تواند بین دو نفر یا چند نفر یا یک نفر و یک رسانه و... صورت گیرد.

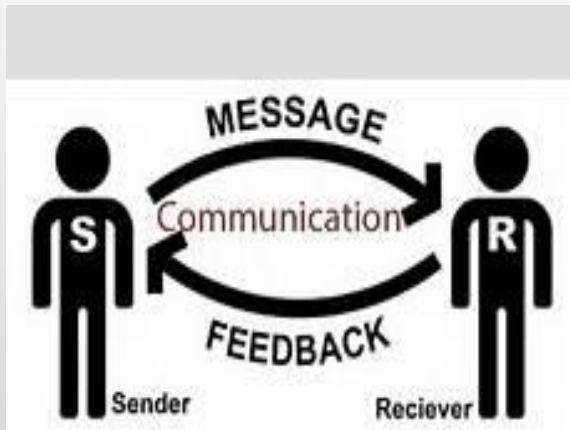
اجزای ارتباط



بازخورد

ارتباط فعالیتی یک طرفه نیست

جاده دو طرفه



➤ ارتباط موثر از دیدگاه اسلام :

➤ سوره بقره: آیه ۸۸ «قولوا للناس حسنا» با مردم به زبان خوش سخن بگویید.

➤ سوره طه: آیات ۲۵ تا ۲۸ «رب اشرح لی صدری و یسر لی امری و حلل عقدة من لسانی یفقهوا قولى»

➤ «پرورگار! سینه ام را گشاده کن و کارهایم را برایم آسان گردان و گره از زبانم بگشای ،تا سخنان مرا بفهمند.»

➤ امام علی (ع): ارزش انسان از گفتارش شناخته می شود .

➤ امام صادق (ع): سه چیز می تواند دلیل بر اندیشه نافذ فرد باشد، برخورد خوب، خوب شنیدن، خوب پاسخ دادن.



➤ اهمیت ارتباط:

- ارتباط تنها وسیله انتقال اطلاعات به دیگران است.
- ارتباط تنها وسیله دریافت اطلاعات از دیگران است.
- از طریق برقراری ارتباط است که عاطفه به دیگران منتقل می شود.
- تصحیح سوء برداشتها و سوء تفاهم ها فقط از طریق برقراری ارتباط میسر می باشد.
- مهار هیجانهای منفی، نظیر خشم تنها از طریق برقراری ارتباط میسر است.
- بلوغ یک اجتماع منوط به سیالی ارتباطهای بین فردی است.
- ارتباط دستمایه هر نوع رشد فردی و اجتماعی است.
- تمامی آسیبهای فردی و اجتماعی ریشه در ارتباط ناسالم دارند.

مراحل یک ارتباط :

➤ دریافت پیام ارتباطی از طریق حواس پنجگانه

➤ جلب توجه گیرنده

➤ درک محتوای پیام توسط گیرنده ، که روندی کاملاً ذهنی است و می تواند از فردی به فرد دیگر متفاوت باشد.

➤ پذیرش محتوای پیام توسط گیرنده

➤ ایجاد تغییر مورد نظر در گیرنده پیام.

• انواع ارتباط:

➤ **ارتباط بین فردی:** ارتباط بین دو نفر به صورت چهره به چهره که در آن انواع پیامهای کلامی و غیر کلامی منتقل خواهد شد.

➤ **ارتباط گروهی:** ارتباط یک نفر با چند نفر و انتقال پیام خود به آنها. سخنرانی برای یک گروه نمونه ای از آن است.

➤ **ارتباط جمعی:** انتقال پیام به تعداد زیادی از افراد در یک زمان که معمولاً از طریق رسانه های جمعی مکتوب و غیر مکتوب انجام می شود.

➤ عناصر اصلی ارتباط:

➤ کلامی

➤ غیر کلامی



• عنصر کلامی:

➤ شامل آن وجهی از ارتباط است که اختصاصا به محتوای کلامی و فرایند بیان کلامی مربوط می گردد.

➤ منظور از محتوای کلام، آن چیزی است که به زبان می آوریم برای مثال، جذاب بودن، محتوای کلام، تهدید آمیز نبودن کلام، شوربرانگیز بودن موضوع صحبت، غم افزا نبودن که باعث تسهیل ارتباط می گردد.

➤ توجه به ابعاد فرهنگی در محتوای کلام، یکی از مهمترین عوامل در افزایش کار آمدی ارتباط می باشد.

چگونگی شروع صحبت:

➤ یعنی اولین جملات اولین نشانه های غیرکلامی برقراری ارتباط تعیین کننده تداوم ارتباط هستند.

نحوه جمله بندی:

➤ آیا تاکنون به این موضوع توجه کرده اید که خیلی مواقع تحت تاثیر کلام دیگران قرار گرفته اید، فقط به این دلیل که می دانند «چگونه بگویند.»

زمان بندی:

➤ هر ارتباط زمان خاصی دارد.

➤ برخی از این زمان بندیها عمومی و کلی هستند و تقریبا همگان رعایت می کنند مثلا کسی نیمه شب به دیگری تلفن نمی کند.

➤ ولی برخی زمان بندیها ظرافت بیشتری دارند و کسانی که ارتباط بین فردی موفق تری دارند این زمان بندی را به خوبی رعایت می کنند. منظور از زمان بندی، برقراری ارتباط و هم مدت آن و هم طول کلام در هر یک از زمانهایی است که فرد نقش گوینده را در ارتباط به عهده می گیرد.

➤ **ملاحظات موقعیتی:** جایگاه اجتماعی افراد، مکان و فضای اجتماعی از دیگر عواملی اند که می توانند به ارتباط موثر یا ناموثر منجر گردد.

➤ **چگونگی جمع بندی و ختم ارتباط:** علاوه بر آغاز کلام، چگونگی ختم ارتباط و گفتگو نیز عامل مهم در برقراری ارتباط موثر است، مثلاً، جمع بندی نهایی و خلاصه کردن گفتگو، راهی موثر برای ختم ارتباط است.



➤ **عناصر غیر کلامی ارتباط:**

➤ جنبه هایی غیر از محتوای کلامی

➤ تن صدا: به کشش های آوایی کلام، در طول محاوره توجه شود.

➤ اهنگ صدا: به سبک کلام افراد موفق که از موقعیت اجتماعی برخوردارند توجه کنید.

➤ تماس چشمی: ارتباط موثر فقط گفتن و شنیدن نیست. انتقال پیامهای ظریف اجتماعی، حفظ توجه مخاطب، انتقال عاطفه.

➤ حالات چهره: حتی قبل از شروع صحبت تاثیر گذار است. حرکت ابرو و دهان. وابسته به فرهنگ.

➤ ژستها: افرادی که ماهرترند به کلام و حالات چهره اکتفا نکرده و از دستها، انگشتها، پاهای و باقی اندامهای بدن برای انتقال پیام استفاده می کنند.

➤ گوش دادن: غیر فعال و فعال

گوش دادن فعال:

- ✓ گوش دادن فعال یکی از مهم ترین عوامل موثر در ارتباط است.
- ✓ شنیدن و گوش دادن دو مقوله متفاوتند.
- ✓ شنیدن عمل ادراک اصوات می باشد.
- ✓ این عمل غیر ارادی بود و فقط به دریافت محرکهای شنیداری اطلاق می گردد.
- ✓ گوش دادن فعالیتی انتخابی است که شامل دریافت و تفسیر محرکهای شنیداری می باشد.

✓ این عمل «رمزگردانی» اصوات به معانی را نیز در بردارد.

گوش دادن غیر فعال:

✓ از لحاظ کیفیت بالاتر از شنیدن است.

✓ زمانی رخ می دهد که گیرنده پیام ،انگیزه زیادی برای گوش دادن دقیق ندارد.

✓ گوش دادن به موسیقی ،تلویزیون ، گوش دادن از روی ادب ،نمونه هایی از گوش دادن غیر فعال است.

✓ در گوش دادن غیر فعال تنها بخشی از ذهن در گیر توجه کردن می باشد،لذا هنگام

گوش دادن به دیگران،احتمال پرت شدن حواس (یعنی تفکر در مورد چیزهای دیگری غیر از موضوع اصلی) وجود دارد.

✓ بهترین راه حل برای این مشکل ،گوش دادن فعال و هدفمند است. پس گوش دادن فعال

را می توان گوش دادن هدفمند معرفی کرد.

➤ اهداف گوش دادن فعال:

➤ کسب اطلاعات

➤ گرفتن راهنمایی

➤ درک راهنمایی

➤ درک دیگران

➤ حل مشکل

➤ فهمیدن احساس دیگران

➤ حمایت عاطفی دیگران

➤ «گوش دادن فعال به اندازه حرف زدن یا حتی بیشتر از آن انرژی صرف میکند.»



موانع ارتباط موثر:

- ✓ دستور دادن – هدایت کردن و ابلاغ کردن
- ✓ اخطار کردن-تهدید و هشدار دادن
- ✓ موعظه و نصیحت
- ✓ تعصبات و تفکرات قالبی و خشک
- ✓ گوش ندادن
- ✓ مسخره کردن
- ✓ فریاد زدن و با صدای بلند صحبت کردن
- ✓ خشمگین شدن
- ✓ احساسات خود را صادقانه بیان نکردن
- ✓ پیامهای منفی غیرکلامی
- ✓ قضاوت کردن (ارزشیابی عجولانه)
- ✓ بازجویی

• چرا این پیامها غلط هستند؟

- همه آنها در پی این هستند که طرز فکر، یا احساسات طرف مقابل را عوض کنند و نه اینکه او را همینطور که هست بپذیرند.



تسهیل کننده برقراری ارتباط موثر:

✓ گوش دادن فعال

✓ بازخورد مناسب: راهی است برای اینکه آیا برداشت ما درست بوده است یا نه؟
برای بازخورد دادن آنچه را گوینده گفته است را تکرار نموده یا بازگو کنید. گاهی تکرار چند کلمه آخر گوینده، او را به ادامه گفتارش تشویق میکند.

✓ خلاصه سازی (در یک جمله واقعیتهایی که دریافت کرده ایم را خلاصه کنیم).

✓ انتخاب زمان مناسب برای صحبت کردن

- ✓ برقراری ارتباط غیر کلامی و تکرار ظریف آن
- ✓ سعی کردن برای درک احساسات دیگران
- ✓ تماس چشمی مناسب و حالات چهره ای خوشایند
- ✓ استفاده از «پیام من» به جای تو
- ✓ کمی به سمت گوینده متمایل شوید
- ✓ سعی کنید آنچه را که گفته نمی شود، بشنوید. کمتر صحبت کنید.
- ✓ در سوره توبه (منافقین از فرط گوش دادن پیامبر به امتش به ایشان می گفتند «گوش» و خدا پاسخ میدهد پیغمبر شنوای خوبی هاست.)

پیام من:

- در این نوع پیام ۳ نوع عنصر وجود دارد: رفتار، احساسات، تأثیرات.
- مثال: (۱) وقتی من اطلاع ندارم که چه خبر است، ناراحت میشوم و خیال می کنم که دچار یک مشکل لاینحل شده ای. به جای اینکه بگویم فردا سر ساعت ۴ خانه باش .
- (۲) وقتی من نمی دانم چرا دیر آمدی احساس بدی دارم و ناراحت می شوم خیال می کنم اتفاق بدی برایت افتاده است.
- (۳) من امروز خسته ام، لطفا صدای ضبط صوت را کم کنید.



کسب فنون و مهارت بیشتر در گوش دادن:

❖ پرسشهای باز: برای افرادی که از حرف زدن طفره می روند و سکوت می کنند. همینطور باعث تخلیه احساسات منفی می شود.

❖ جملات خلاصه سازی: با خلاصه کردن جملات به فرد نشان می دهیم که گوش می کنیم. مثلاً: (درست متوجه شدم، اول مشقهایت را مینویسی بعد اتاقت را مرتب میکنی؟)

❖ پرسشها و عبارات خنثی: فرد را تشویق می کند برخی از قسمتهای موضوع را مفصل تر توضیح دهد (به چه دلیل...؟) (برایم توضیح بده،...)

❖ این روش متمرکزتر از سوالات باز است.

❖ عدم تکمیل جملات دیگران

❖ عدم پاسخ به سوال با یک سوال دیگر

- آگاه بودن از سوگیری ها
- نپرداختن به تخیل یا عدم اشتغال ذهنی یا مسایل دیگر
- عدم سلطه جویی در مکالمه
- تعیین پاسخ ها پس از اتمام صحبت های فرد مقابل
- دادن بازخورد
- پرسیدن سوال های باز

چهار حوزه مهارتی برقراری روابط بین فردی موثر:

✓ اعتماد کردن به یکدیگر

✓ برقراری ارتباط روشن و عاری از ابهام (بدون مانع)

✓ پذیرش و حمایت یکدیگر (همدلی، و...)

✓ حل تعارضها و مشکلات موجود در رابطه به شیوه ای

سازنده (سبکهای حل اختلاف)

فعالیت:

راههای ایجاد اعتماد در روابط بین فردی؟

➤ ایجاد اعتماد:

- متعهدانه رفتار کردن
- نشان دادن گرمی و پذیرش نسبت به فرد دیگر
- اجتناب از برخورد قضاوتی
- صادق بودن
- مطمئن باشیم رفتارمان در مقابل فرد دیگر همواره یکنواخت و ثابت است.
- اولین گام در برقراری ارتباط مناسب شناخت موانع و برطرف کردن آنهاست.

نکات مهم روانشناختی در ارتباط موثر: ²⁶

- ✓ بپذیریم که افراد با هم متفاوتند و با ویژگیهای شخصیتی دیگران رفتار کنیم.
- ✓ بدانیم افراد در وضعیتهای احساسی متفاوت، رفتارهای گوناگون دارند.
- ✓ نگرش و دنیای هر فرد متفاوت است: زیرا هر فردی را از دید خود درک می کند و باید مقابله با دنیا و نگرش دیگران را کنار بگذاریم، دنیای آنها را بپذیریم، به دنیای آنها پا بگذاریم سپس آنها را به دنیای خود دعوت کنیم.
- ✓ ادمها رو دوست داشته باشیم، حتی اگر آنها را قبول نداریم.
- ✓ باور به این که من خوبم، شما خوبید.
- ✓ مقاومت دیگران را درک کنیم.
- ✓ همیشه «برنده - برنده» فکر کنیم.
- ✓ شخصیت افراد را از رفتارشان جدا کنیم: اگر رفتار طرف مقابل برای ما قابل پذیرش نبود، تنها همان رفتار ناپسند وی را زیر سوال ببریم نه کل شخصیت او را.

- خوب گوش کنیم: در زمان صحبت کردن تماس چشمی داشته باشیم. احساسات را درک کنیم، با حرکات چشم، ابرو، و... نشان دهیم مشتاق ادامه صحبت ایم. از ارایه نصیحت و دستور بپرهیزیم.
- پذیرش بدون شرط.
- شروع جمله با کلمه «من» کوتاه و روشن و گزیده صحبت کنیم.
- متوجه نیازهای اساسی زیستی، روانی، عاطفی، و اجتماعی اطرافیان باشیم و در حد توان آنها را برآورده کنیم.
- گفت و گو را خوب شروع کنیم: سلام، احوالپرسی، مقدمه چینی مناسب
- مقدمه چینی زیاد و حاشیه سازی نکنیم.
- کنترل احساسات و هیجانها.
- درک موقعیت مکانی و زمانی.
- تن و آهنگ مناسب.

Enunciate your words. Speak clearly and don't mumble. If people are always asking you to repeat yourself, try to do a better job of articulating yourself in a better manner. •

2 •

Pronounce your words correctly. People will judge your competency through your vocabulary. If you aren't sure of how to say a word, don't use it. Improve your vocabulary by reading new words in daily routine. Look in the dictionary to help you learn how to pronounce a new word. •

3 •

Use the right words. If you're not sure of the meaning of a word, don't use it. Grab a dictionary and start a daily habit of learning one new word per day. •
Use it sometime in your conversations during the day.



Slow your speech down. People will perceive you as nervous and unsure of yourself if you talk fast. However, be careful not to slow down to the point where people begin to finish your sentences just to help you finish.

Develop your voice. A high or whiny voice is not perceived to be one of authority. In fact, a high and soft voice can make you sound like prey to an aggressive co-worker or make others not take you seriously. Begin doing exercises to lower the pitch of your voice. Try singing, but do it an octave lower on all your favorite songs. Practice this and, after a period of time, your voice will begin to lower.

Animate your voice. Avoid a monotone and use dynamics. Your pitch should raise and lower periodically. Radio DJ's are usually a good example of this.



Use appropriate volume. Use a volume that is appropriate for the setting. Speak more softly when you are alone and close. Speak louder when you are speaking to larger groups or across larger spaces.



A lush Japanese garden scene featuring a calm pond that reflects the surrounding greenery and blossoms. In the foreground, a curved grassy bank is adorned with a large, rounded green bush and a cluster of pink cherry blossoms. A small wooden bridge with a railing spans the pond in the middle ground. The background is filled with dense foliage, including tall trees with vibrant green leaves and a large, gnarled tree trunk leaning over the water. A large, dense bush of pink cherry blossoms is visible on the right side of the pond. The overall atmosphere is peaceful and picturesque.

با تشکر از حسن توجه شما